
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN EL ÁMBITO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA: VISIÓN DE LA EFICIENCIA DE UNA GESTIÓN

Parra, Indimar

Profesora Universitaria. Abogada Especialista en Derecho de la Niñez y Adolescencia, en Ciencias Penales y Criminológicas y M. Sc. en Relaciones Laborales y Administración. Participante del Doctorado en Ciencias Administrativas y Gerenciales-FACES de la Universidad de Carabobo.

E-mail: indimarkareli@gmail.com.

ORCID: 0000-0003-0579-2134.

Omaña, Carol del Valle

Licenciada en Administración Comercial. Especialista en Computación para Educación. M.Sc. en Docencia Universitaria. Docente en Computación. Participante del Doctorado en Ciencias Administrativas y Gerenciales-FACES de la Universidad de Carabobo.

E-mail: Delvalle43@gmail.com.

ORCID: 0000-0003-0517-0132.

Recibido: 21-04-2021

Revisado: 06-05-2021

Aceptado: 31-05-2021

RESUMEN

Se propone analizar el comportamiento organizacional en una dependencia de la Administración Pública, específicamente, la Inspectoría del Trabajo de Maracay, estado Aragua, institución que ha presentado debilidades en el entorno laboral, tales como: desmotivación, ausentismo laboral, deficiencia en la comunicación, carencia de reglamentos de carrera y ascensos; situación que se ha materializado como insatisfacción laboral, descontento del personal adscrito e incumplimiento de las metas organizacionales. Estos aspectos, se encuentran enmarcados dentro de un contexto socioeconómico, caracterizado por el desabastecimiento, la inflación, la inestabilidad laboral y una política salarial deficitaria. Para abarcar los objetivos específicos propuestos, se empleó como metodología un diseño no experimental, fundamentado en una investigación de campo. La muestra objeto de estudio estuvo representada por catorce (14) trabajadores de la referida institución pública. En este sentido, se emplearon como técnicas de investigación la revisión documental y la encuesta, utilizando como instrumento la escala de Likert con 5 alternativas de repuesta. Las consideraciones finales, determinaron que el comportamiento organizacional, se traduce en una situación anómala y desviada de los propósitos estratégicos, considerando que el personal presenta ciertas disconformidades con la gestión de la estructura organizacional, lo que incide notablemente en la calidad de servicio prestado, por lo que se recomienda fortalecer el valor que se le da al talento humano a lo interno, para lograr una gestión más eficiente y eficaz, acorde con la misión y visión institucional

Palabras clave: Comportamiento, organización, talento humano, administración pública, liderazgo, clima laboral.

ORGANIZATIONAL BEHAVIOR IN PUBLIC ADMINISTRATION: VISION TO MANAGEMENT EFFICIENCY

ABSTRACT

This article analyzes the organizational behavior in Public Administration, developed in the Department of Labor in Maracay-Aragua (Venezuela), an institution that shows weaknesses in work environment, such as: demotivation, work absenteeism, communication deficiencies, lack of career plans and promotions. This situation has materialized in staff job dissatisfaction and failure to meet organizational goals. These aspects are framed within a socioeconomic context, characterized by shortages, inflation, insecurity and a deficient wage policy. To cover the specific objectives proposed, a non-experimental design was used as a methodology, based on field research. The sample under study consists of fourteen (14) workers from the aforementioned public institution. The research techniques used were a documentary review and a survey, using a Likert scale questionnaire as an instrument, with 5 alternatives. The final considerations determined that organizational behavior translates into an anomalous situation and deviates from strategic purposes, considering that human talent presents certain disagreements with the management of the organizational structure, which significantly affects the service provided. Hence, it is recommended that the value of human talent to achieve efficient and effective management in accordance with the institutional mission and vision should be strengthened.

Key words: Behavior, organization, human talent, public administration, leadership, work environment

1. INTRODUCCIÓN

Toda organización es un sistema social, que se traduce en la expresión de una realidad: política, cultural y económica, donde coexisten diversos criterios que deben estructurarse en armonía, para garantizar un equilibrio dinámico y donde participa un conglomerado humano que se interrelaciona de una manera particular al realizar las actividades y funciones que les son asignadas. Cualquier intento de entender por qué las personas se comportan del modo en que lo hacen en su sitio de trabajo, requiere cierto grado de comprensión. Los gerentes emplean un tiempo considerable evaluando el ajuste entre los individuos, las responsabilidades de los cargos y la eficacia.

Las instituciones marcan las pautas y estrategias para producir mejores resultados, por lo que ellas se entienden como elementos o entidades que administran recursos, programas, proyectos, servicios y actividades. Las mismas están conformadas por personas, de cuyo comportamiento y desempeño dependen las dinámicas de comportamiento organizacional.

Por otra parte, es necesario que los directivos también se planteen conocer cómo influyen las diferencias individuales en el comportamiento organizacional, puesto que éste, dentro de la institución es complejo, debido a que es afectado por las variables del entorno y otros factores. Deben reconocer también la dificultad inherente que existe cuando se trata que las personas actúen y piensen como la entidad de mando lo desea, porque desde esa perspectiva podrían controlar los acontecimientos que se dan dentro de las organizaciones.

Por consiguiente, el comportamiento organizacional es el estudio del ejercicio y de las actitudes de las personas en el seno de las instituciones. Este campo centra su análisis en cómo el desempeño de los trabajadores contribuye o disminuye la eficacia y productividad del mismo y comprende tres unidades de análisis: el individuo, el grupo y la organización (ventaja competitiva). Las dos primeras unidades de análisis se centran en un micro aspecto (al

nivel individual del trabajador), sobre este campo se resaltan temas como los rasgos de personalidad (diferencias entre las personas), las actitudes de los trabajadores, su motivación para el trabajo y liderazgo, la formación de grupos y la toma de decisiones en grupo.

Cabe destacar entonces, que el comportamiento organizacional no es más que la conducta moral que manifiesta cada individuo en su puesto de trabajo conociendo la misión, los valores, el método de la estructura para el logro de los objetivos o metas fijadas por la organización; por tanto, es necesario trabajar logrando la solidez en el funcionamiento de la misma, donde las expectativas de los miembros correspondan con los principios del trabajo influyendo en ellos de manera poderosa y contando con la cooperación de todos.

En este sentido, es importante recordar que el comportamiento organizacional considera algunos elementos vitales para el funcionamiento de una organización, entre los que se destacan: comunicación efectiva, establecimiento de metas, objetivos claros y precisos, clima organizacional adecuado, motivación y grandes expectativas de logro.

Los gerentes deben estar seguros de que sus organizaciones serán prósperas y para ello se hace indispensable conocer sobre el comportamiento humano en los puestos de trabajo y éste será entendible sólo cuando se analiza de manera holística, sistémica y multidisciplinaria, en donde las relaciones personas-organización deben verse como un todo, teniéndose entendido que las habilidades técnicas son necesarias para el éxito en la gestión administrativa.

Con atención a lo descrito, el presente trabajo científico persigue analizar el comportamiento organizacional en una Institución de la Administración Pública, la Inspectoría del Trabajo de la Ciudad de Maracay, Estado Aragua, a los efectos de determinar las debilidades que caracterizan la relación de los trabajadores (as) vs organización en el contexto socioeconómico actual, sustentándolo en una investigación de campo apoyada con indagaciones de tipo

documental, enmarcada en un paradigma cuantitativo.

Siendo así, esta investigación a los efectos de resaltar la identidad epistémica de los estudios organizacionales, va a enfocarse en el análisis de un fenómeno organizacional (comportamiento de los servidores públicos) a fin de destacar que tan efectiva puede ser la institución pública objeto de estudio, considerando que cada organización es única y los fenómenos que se estudian tienen características diferentes, situación está que justifica el aspecto ontológico de la organización y su relación con sociedad, entiéndase trabajadores y empleadores como protagonistas de la relación laboral conforme a lo previsto por la legislación que regula la materia.

De igual modo cabe precisar, que la orientación epistemológica estará destinada a exaltar la fuente de información obtenida de los propios funcionarios (as) de la institución pública *in comento*, además de ser fortalecida por el conocimiento del espacio que tienen las investigadoras, sus interacciones con los funcionarios (as) públicos y la percepción que han obtenido en razón de los expedientes administrativos iniciados en esta instancia administrativa. Esta relación entre la investigadora y la realidad abordada permitirá concretar la visión ontológica.

En esta simbiosis de ontológico y epistemológico, se estará ubicando el contexto "empírico realista," dado que se estará revelando el resultado de las encuestas que revela el sentir de los funcionarios públicos, para la valoración de las experiencias y su utilización en el comportamiento organizacional.

En efecto, es sabido a partir de las distintas teorías para abordar los estudios organizacionales, se concibe una mirada mecánica de las organizaciones. Ello así, la Teoría del comportamiento, representada por Simon, March y Cyert, aportó teóricamente a la lectura de la organización desde una racionalidad moderada: las decisiones programadas y no programadas, la organización como sistema decisorio,

el equilibrio organizacional, el foco de atención, la atención secuencial de metas, la flexibilidad organizativa, la solución de problemas, el aprendizaje organizacional, la organización como coalición política, y las variables de la incertidumbre y de la ambigüedad al momento de saber tomar decisiones. El análisis se centra en el individuo y la organización, asumiendo al hombre desde un enfoque administrativo como un ser capaz de tomar decisiones en ambientes de incertidumbre o racionalidad limitada. (Morales,2012)

En consecuencia, esta teoría es un punto de referencia que permitirá dar respuesta a las necesidades del ser humano en las organizaciones, dado que es lógico entender que éste como actor incide notablemente en la gestión social, el desarrollo económico y social de un territorio, y en el caso de la investigación planteada lo ocurrido en la institución pública objeto de estudio es de vital importancia para el entorno del mundo laboral, en el cual convergen intereses de los trabajadores y patronos por ser el trabajo un hecho social.

2. Desarrollo

Las Instituciones de la Administración Pública en la actualidad, son consideradas como un sistema socio cultural con sus componentes ideológicos y particulares, principios, valores, mitos y creencias establecidas por quienes hacen vida en ella.

Es sabido y por todos conocidos que el concepto de organización ha cambiado y se ha consolidado. En este sentido, (Chiavenato,2011), define a la Organización como una asociación de personas reguladas por un conjunto de normas en función de determinados fines. Estas metas son producto de la planificación y de los procesos de toma de decisiones en donde los objetivos son creados tomando como base la capacidad de aprender que tienen los empleados conociéndose que las instituciones cobrarán relevancia al aprovechar el entusiasmo y la capacidad de aprendizaje del personal que poseen.

Sin embargo, lo interesante es analizar

como las personas en este sistema social, como expresión de una realidad: política, cultural y económica, sea cual fuere su fin, interactúan entre sí, basándose en todo momento en la idea de alcanzar el logro de las metas propuestas de la mano con la misión y visión del sitio donde laboran.

En este contexto los gerentes quieren estar seguros de que las estructuras podrán soportar mucho tiempo y para ello se hace indispensable conocer sobre el comportamiento humano en las organizaciones y éste será entendible sólo cuando se analiza de manera holística, sistémica y multidisciplinaria en donde las relaciones personas-organización deben verse como un todo, teniéndose como entendido que las habilidades técnicas son necesarias para el éxito en la gestión administrativa.

Además, hay que destacar que los líderes necesitan tener buenas habilidades con la gente y canalizar las inquietudes de sus trabajadores, ya que el impacto positivo y/o negativo que los componentes de las instituciones (individuos, grupos y estructura) tiene sobre ella misma será directamente proporcional al éxito o fracaso que obtengan. Así las cosas, y en el entendido de estos aspectos la presente investigación, se enfoca la realidad de una organización perteneciente a la Administración Pública, la Inspectoría del Trabajo, ubicada en Maracay, Estado Aragua, ente adscrito al Ministerio del Poder Popular para el Proceso Social del Trabajo que regula las situaciones y relaciones laborales entre patrono y trabajadores en Venezuela, derivadas del trabajo como hecho social.

Actualmente, la referida institución pública está presentando debilidades en el entorno laboral y el comportamiento de sus trabajadores (as), entre las cuales se pueden mencionar: desmotivación, altos índices de ausentismo, deficiencia en los canales de comunicación, carencia de planes de carreras y ascensos acordes al perfil laboral, falta de actualización de los manuales de normas y procedimientos sobre la captación, incorporación y selección del nuevo talento humano. Todos estos aspectos, han incidido

negativamente en la conducta del recurso humano, su desempeño laboral y por ende la eficiencia de una gestión institucional, situación está que en definitiva se traduce como un inadecuado comportamiento organizacional.

Lo antes descrito, se encuentra afianzado en el resultado de informe de auditoría interna realizada en el periodo desde 16/02/2017 hasta 17/03/2017 en la mencionada institución producto de las constantes denuncias por parte de usuarios y usuarias exigiendo respuestas a sus solicitudes o reclamos y por otra parte, la desmotivación de los trabajadores y trabajadoras donde a su vez se aprecia que no se determinan las diferencias de responsabilidad y complejidad entre los cargos, ausencia de criterios idóneos para asignarles remuneración, se desconocen los factores e indicadores de una buena gestión, excesiva individualidad en los jefes en perjuicio del trabajo en equipo, predominio absoluto de la subjetividad y de la intuición en la toma de decisiones. Se ignora el conocimiento del saber y existe resistencia ante los consejos y recomendaciones de especialistas.

De igual manera, hay indefinición de un estilo de liderazgo idóneo debido a que los inspectores jefes son nombrados por periodos de tiempo muy cortos dificultando la continuidad de los procedimientos y el logro de mejoras internas en el comportamiento y compromiso de los trabajadores (as). Por otra parte, en cuanto a la remuneración y beneficios contractuales son inadecuados pues las necesidades básicas de los funcionarios están insatisfechas, así mismo hay carencia de las condiciones ambientales necesarias para el óptimo desarrollo de las tareas laborales que permitan el cumplimiento de las metas organizacionales.

Dada las condiciones que anteceden, se realizó una nueva intervención de auditoría interna en función a los expedientes y procedimientos en trámites que cursaban en las distintas Salas y Unidades la Inspectoría del trabajo del Estado Aragua, la cual se efectuó en el periodo desde 16/09/2018 hasta 19/11/2018, resultando lo siguiente: insatisfacción laboral y descontento del

talento humano que se convierten en incumplimiento de las funciones y actividades y por ende retardo de los lapsos procesales, generando que la gestión en la referida institución deje mucho que decir, en donde afloran grandes irregularidades producto de los muchos factores que se han dejado de corregir tales como el ausentismo elevado, el retardo en las ejecuciones y decisiones de las distintas solicitudes, reclamos y procedimientos que realizan los usuarios y usuarias del ente.

En el contexto anteriormente descrito, se consideró plantear una investigación de campo apoyada con indagaciones de tipo documental, enmarcada en un paradigma cuantitativo, a los efectos de indagar con relación al fenómeno planteado.

En este mismo orden de ideas, el nivel de investigación estuvo pautado en el aspecto “descriptivo,” con la finalidad de obtener datos precisos y confiables que permitieran determinar el comportamiento de los empleados en el área de estudio seleccionada. Ahora bien, la población y muestra que se empleó, estuvo representada por la cantidad de catorce (14) funcionarios (as), seleccionados en cada una de las salas que conforman la institución pública en cuestión, lo cual representó el 100% de la población, considerando que la autora no realizó extracción muestral, debido a que la población es finita, pequeña y de fácil acceso. En virtud de lo anteriormente descrito, la técnica de estudio, estuvo representada por la observación directa a los efectos de tener unas visiones amplias del comportamiento de los funcionarios (as) seleccionadas.

De igual forma, el instrumento que se empleó para la recolección de los datos fue el cuestionario con la modalidad de opciones de respuesta de tipo cerrada, las cuales se midieron con las variables operacionalizadas mediante una escala de Likert, y cuya validez y confiabilidad se determinó con el coeficiente alfa de Cronbach.

Con lo anteriormente indicado, las investigadoras buscaron materializar la comprensión del comportamiento

organizacional y sus implicaciones en las gestiones gerenciales en la Institución objeto de estudio.

Finalmente, se presentaron las reflexiones y sugerencias que surgieron del estudio investigativo, para culminar con la indicación de las Referencias y todos los anexos que soportaron la elaboración de dicho estudio.

Por lo antes expuesto, la investigadora surge la siguiente interrogante:

¿Cómo se caracteriza el comportamiento organizacional en la Inspectoría del Trabajo de Maracay, Estado Aragua?

2.2. Objetivos de la investigación

Objetivo general

Analizar el comportamiento organizacional en el ámbito de la Administración Pública.

Objetivos específicos

1. Diagnosticar el comportamiento organizacional que se evidencia en la Inspectoría del Trabajo de Maracay.
2. Determinar la eficacia de los trabajadores de la Inspectoría de Maracay en el cumplimiento de las funciones asignadas.
3. Resignificar la conceptualización del comportamiento organizacional en la Administración Pública.

2.3. Metodología

Este trabajo se ubicó dentro de los parámetros de la investigación de campo, por cuanto los datos fueron tomados directamente de la realidad objeto de estudio, apoyado en una investigación de tipo documental, debido a que se emplearon fuentes de datos secundarios que permitieron recabar el máximo de información disponible o accesible para el análisis del problema.

En cuanto al nivel de la Investigación

fue de tipo descriptivo, porque se buscó la obtención de datos confiables y precisos para desarrollar un estudio completo que determinara el comportamiento de los empleados del área en estudio.

Población y muestra

Para efectos de este estudio, la población la conforman 14 empleados(funcionarios) nómina mensual que ocupan los siguientes cargos:

Cuadro 1. Distribución de la Población

Áreas	Cantidad de empleados
Sala de Despacho	1
Sala de Solvencia	1
Sala de Sanciones	1
Sala de Sindicato	1
Sala de Reclamo	2
Sala de Fuero	2
Sala de Registro de Empresa	2
Sala de Contrato	1
Sala de Relatores	2
Sala de Procuraduría	1
Total	14

Fuente: Autoras (2021).

Es importante destacar, que no efectuó extracción muestral debido a que la población es finita, pequeña y de fácil acceso se trabajó con la totalidad de la población es decir el 100% que equivale a 14 personas.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Siendo la encuesta el método más usado para la recolección de información, y la que permite establecer la relación directa entre el investigador y su objeto de estudio, a través de individuos o grupos, con el fin de obtener testimonios orales, se empleó por la investigadora para reunir información proveniente de personas o grupos que proporcionan datos para la investigación. La misma fue aplicada al personal miembro de la muestra.

El instrumento de recolección de datos que

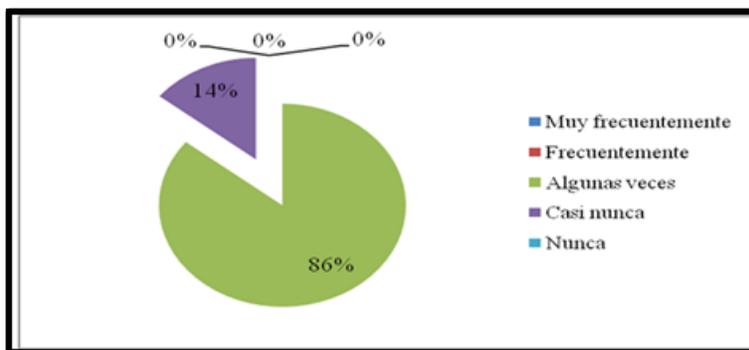
se utilizó es el cuestionario, cuyas preguntas se diseñaron con la modalidad de opciones de respuesta de tipo cerrada, las cuales miden las variables operacionalizadas mediante una escala de Likert, considerada como un conjunto de ítems presentado ante los cuales se pide al sujeto que exteriorice su reacción eligiendo uno de los tres puntos de la escala.ç

2.4. Análisis de datos

Los resultados obtenidos, se analizaron desde el punto de vista individual de cada ítem, y se realizó una interpretación general descriptiva de los mismos, a fin de evaluar las líneas fundamentales que actualmente caracterizan el comportamiento organizacional en la Administración Pública desarrollado en el ámbito de la Inspectoría del Trabajo del estado Aragua.

Aplicado el cuestionario para la recolección de los datos, fue necesario clasificar la información para luego analizar los resultados obtenidos, estos resultados fueron expresados mediante un cuadro respectivo para cada pregunta

2.4.1. Ítems. La Gestión del Talento Humano es efectiva dentro de la Institución. Gráfico 1.

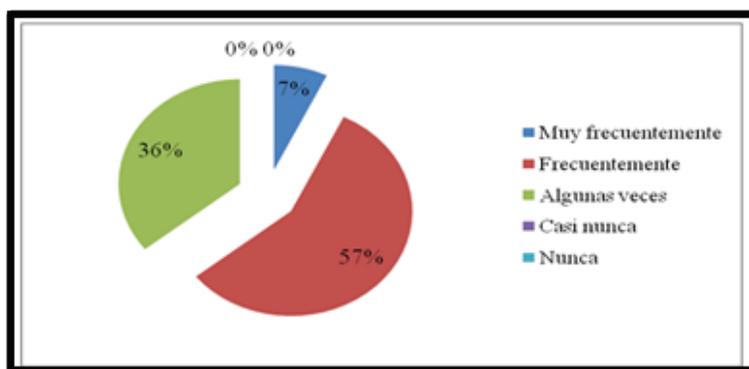


Fuente: Elaboración propia (2021).

La gestión del Talento Humano, se refiere al proceso que incorpora nuevos integrantes a la fuerza laboral, y que además desarrolla y retiene a un recurso humano existente, esto demuestra que hay debilidad en este aspecto, dado que los encuestados en un (86%) señalaron que “algunas veces” solo se hace efectiva la gestión de Talento Humano, por lo que es necesario una revisión para lograr que se cumplan todos los trámites y procedimientos que caracterizan la política de ingreso,

con el cumplimiento de los requisitos y perfiles idóneos, y más cuando los mismos prácticamente son centralizados a nivel del Ministerio del Poder Popular para el Proceso Social del Trabajo (MPPPST), aspecto éste que representa una gran desventajas para atender los procesos administrativos y satisfacer las necesidades y requerimiento de sus trabajadores (as). La creación de una Dirección Estatal no ha representado una solución para estos efectos.

2.4.2. Ítems. Existe un alto nivel de ausentismo laboral en la Inspectoría del Trabajo en Maracay-Estado Aragua. Gráfico 2.

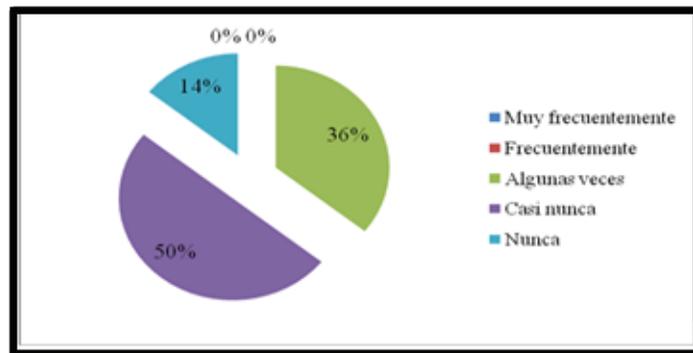


Fuente: Elaboración propia (2021).

Se evidencia un alto ausentismo laboral, considerando que un 57% de los encuestados afirma que es una situación frecuente, lo cual permite deducir que hay fallas en la asistencia del personal, bien sea por reposos o abandono de trabajo, situación está que

influye en la respuesta que le pueda dar la institución al administrado. Estos aspectos al ser tramitados centralizadamente no reciben adecuadas respuestas, por lo que se percibe en forma constante.

2.4.3. Ítems. El plan de Rotación del personal es aceptado por los trabajadores y trabajadoras de la institución. Gráfico 3.

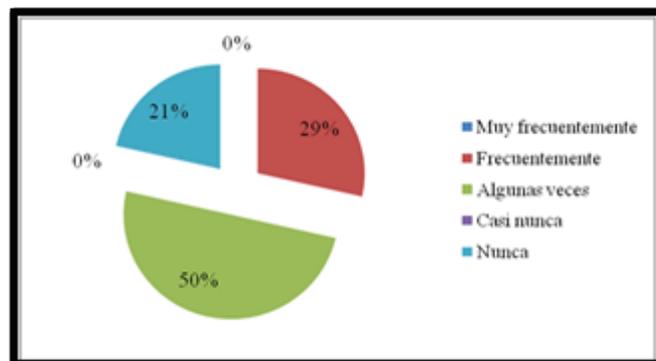


Fuente: Elaboración propia (2021).

Estos resultados demuestran que la rotación de personal no es manejada de manera efectiva de acuerdo a lo referido por el 50% de los trabajadores encuestados, por lo tanto, no genera el impacto positivo

y deseado dentro de la institución, dado que dichos trabajadores son ubicados en otras áreas de trabajo sin tomar en cuenta su capacitación, perfil para el cargo y desempeño.

2.4.4. Ítems. Considera que la eficiencia está presente en la aplicación de los procedimientos solicitados ante esta institución pública. Gráfico 4.

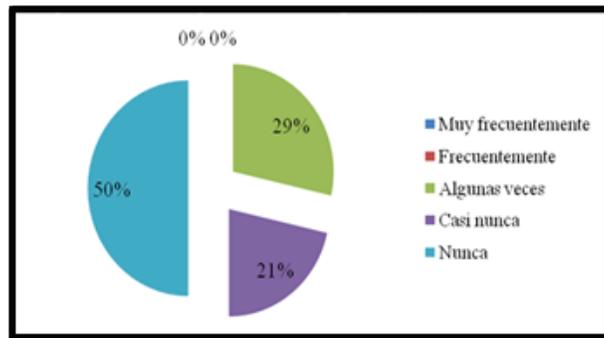


Fuente: Elaboración propia (2021).

Estos resultados permiten deducir que los procedimientos administrativos que presta la institución son de calidad baja por lo que los trabajadores (as) perciben en un (50%) que los usuarios están inconformes con el servicio prestado por la Inspectoría del estado Aragua, ante la falta de respuestas oportunas y adecuadas tanto a los

empleadores como trabajadores, lo cual está distante de la misión establecida en la Ley Orgánica del Trabajo, Trabajadores (as), que es garantizar la defensa de los derechos e intereses de los trabajadores venezolanos ante violaciones flagrantes derivadas del trabajo como hecho social.

2.4.5. Ítems. Se aplican con efectividad los canales de comunicación entre las Gerencias y los trabajadores y trabajadoras de la Inspectoría. Gráfico 5.

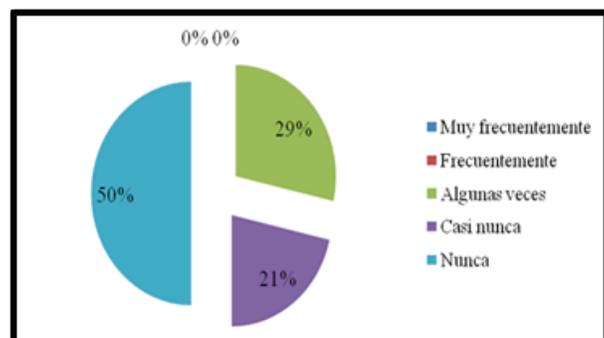


Fuente: Elaboración propia (2021).

La labor comunicativa basa su accionar en las estrategias de buen relacionamiento, en donde convergen distintos elementos que configuran a la comunicación como una estructura organizacional dinámica. No obstante, hay un quebrantamiento en los canales y estrategias de comunicación,

dado que los trabajadores (as) en un (50%) señalaron que nunca se percibe una buena comunicación entre la Gerencia y los trabajadores (as), lo que es determinante para el liderazgo de un gerente, aunado a las complicaciones que surgen para la organización del trabajo.

2.4.6. Ítems. Hay un buen Trabajo en Equipo dentro de la Inspectoría, que permita el desarrollo de las diferentes actividades. Gráfico 6.

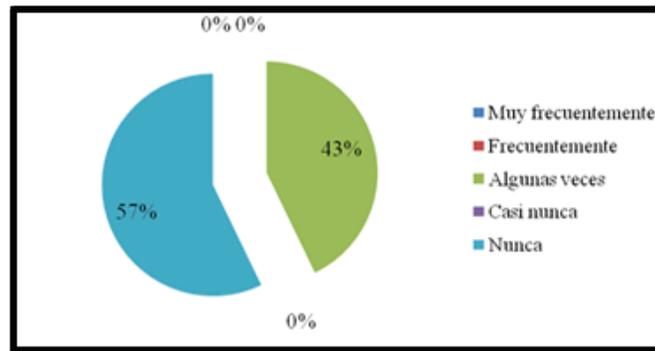


Fuente: Elaboración propia (2021).

De acuerdo con los resultados mostrados en la tabla el 50% de los encuestados expresó que Frecuentemente hay un buen trabajo en equipo dentro de la Inspectoría, el 29% opina que algunas veces hay un buen trabajo en equipo, mientras el 21% indicó que casi nunca, situación que permite deducir que a pesar de las debilidades

que presenta la Inspectoría hay trabajo en equipo. Los equipos de trabajo dan vida a las organizaciones, de gran parte de ellos depende el logro de los objetivos. Por tal motivo, son numerosos los beneficios que ofrece el trabajo en equipo tanto para la institución como para sus trabajadores (as).

2.4.7. Ítems. El ambiente laboral es propicio para el desempeño de sus funciones dentro de la Inspectoría. Gráfico 7.

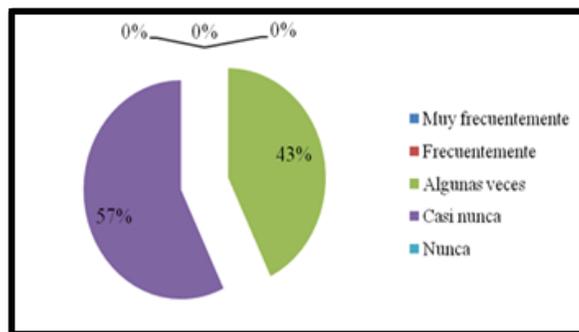


Fuente: Elaboración propia (2021).

El 57% opinaron que **nunca** el ambiente laboral es propicio para el desempeño de sus funciones dentro de la Inspectoría, por su parte el 43% restante dice que **algunas veces** el ambiente laboral es propicio para el desempeño de sus funciones. Contar con unas características medio ambientales negativas en el lugar de trabajo, como son: iluminación insuficiente, calor, ruido ambiental, infraestructura colapsada

(filtraciones), baños inoperativos, sin condiciones sanitarias, suministro de agua precario, inadecuada distribución de los espacios, una mala ubicación de las personas y de los instrumentos de trabajo, hacen que los trabajadores no se sientan cómodos y dispuestos en el lugar de trabajo, lo que repercute negativamente en su productividad y en la calidad de sus tareas.

2.4.8. Ítems. Realiza la Inspectoría actividades de crecimiento personal para afianzar una autoestima adecuada en los trabajadores y trabajadoras. Gráfico 8.

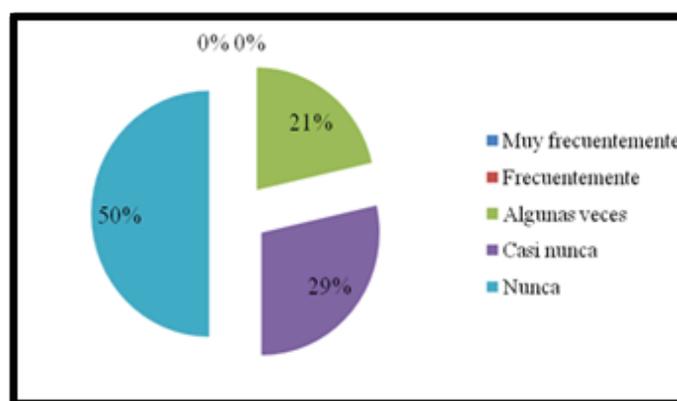


Fuente: Elaboración propia (2021).

Los encuestados dicen que **casi nunca** (57%) la Inspectoría de Maracay realiza actividades de crecimiento personal para afianzar una autoestima adecuada en los trabajadores y trabajadoras, por su parte el 43% opina que **algunas veces** realizan actividades de crecimiento personal para afianzar una autoestima adecuada, esto permite deducir que la institución ha dejado

atrás los planes de crecimiento profesional para afianzar la autoestima de los trabajadores, es importante que el personal tenga una autoestima adecuada ya que eso repercute en la calidad y cantidad del trabajo que desarrolla y en las diferentes relaciones que éste implica (entre compañeros, con los jefes, o usuarios).

2.4.9. Ítems. Existe posibilidad de crecimiento profesional dentro de la institución. Gráfico 9.

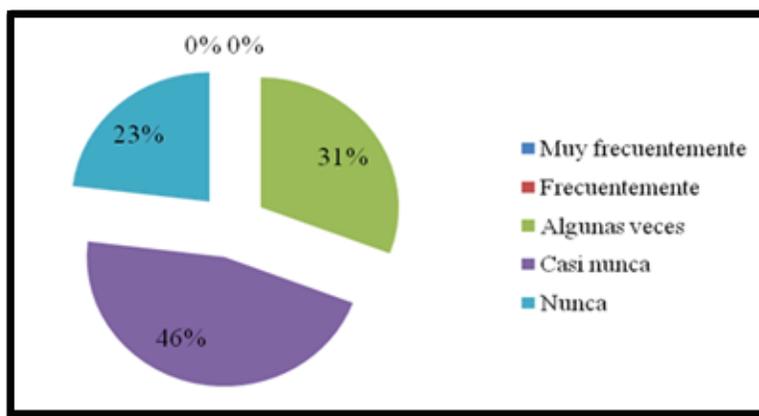


Fuente: Elaboración propia (2021).

Los trabajadores encuestados opinaron que **Nunca** existe posibilidad de crecimiento profesional dentro de la institución, por su parte el 29% dice que **Casi nunca** existe posibilidad de crecimiento profesional en la Inspectoría del trabajo; finalmente el 21% restante expresó que **algunas veces** existe posibilidad de crecimiento profesional dentro

de la institución. Esta situación permite deducir que influye en el trabajador ya que piensa que no tiene mayores posibilidades de mejorar en su ámbito laboral por lo que se traduce en una desmotivación que se ve reflejada en el servicio que presta la Inspectoría.

2.4.10. Ítems. ¿Considera usted que está conforme por la remuneración recibida?
Gráfico 10.

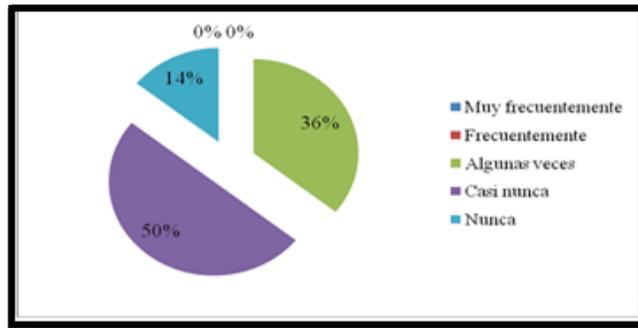


Fuente: Elaboración propia (2021).

Los encuestados dice que **Casi Nunca** están conformes por la remuneración recibida, un 31% señaló que **Algunas veces** están conformes con la remuneración, mientras que un 23% expresó que **Nunca** está conforme con la remuneración recibida. El término remuneración se utiliza para

hacer referencia a todo aquello que una persona recibe como pago por un trabajo o actividad realizada; el tipo de remuneración corresponde a cada trabajo dependiendo de la cantidad de horas que necesite, de la capacitación o profesionalización del mismo, de los riesgos que esa actividad implique, de la duración, etc.

2.4.11. Ítems. Los ascensos dentro de la institución se realizan en forma periódica a través de las evaluaciones. Gráfico 11.

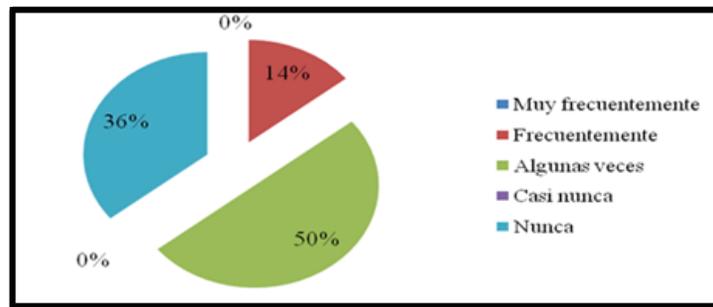


Fuente: Elaboración propia (2021).

Los encuestados dicen que **nunca** los ascensos dentro de la institución se realizan en forma periódica a través de las evaluaciones, el 29% dice que **algunas veces** se realizan evaluaciones periódicas para los ascensos, por su parte el 21% dice que **casi nunca** se hacen evaluaciones para

los ascensos. Hoy en día la evaluación del desempeño es la forma más usada para estimar o apreciar el desenvolvimiento del individuo en el cargo y su potencial de desarrollo, así como su crecimiento profesional dentro de la institución.

2.4.12. Ítems. Con que frecuencia siente usted motivación al realizar sus funciones dentro de la Inspectoría. Gráfico 12.



Fuente: Elaboración propia (2021).

Los trabajadores encuestados expresaron que **algunas veces** sienten motivación al realizar sus funciones dentro de la Inspectoría. Por su parte un 36% opina que **nunca** siente motivación al realizar sus funciones, finalmente el 14% restante dice que **Frecuentemente** siente motivación al realizar sus funciones dentro de la institución.

La motivación laboral es la capacidad que tienen las empresas y organizaciones para mantener el estímulo positivo de sus empleados en relación a todas las actividades que realizan para llevar a cabo los objetos de la misma, es decir, en relación al trabajo.

3. REFLEXIONES FINALES

Desarrollados los objetivos específicos del presente estudio, se concluye lo siguiente: El mundo actual se ha caracterizado por cambios radicales que marchan a la par de procesos de transformaciones socioeconómicas, en el cual, el logro adecuado de un comportamiento organizacional, constituye el instrumento para alcanzar mayores niveles de eficacia y eficiencia. Por ende, un buen comportamiento organizacional dependerá de cómo se haya gestionado el capital humano en la organización, cómo están integrados los miembros que la conforman, cuál es su identificación con la institución, cómo se manifiesta su crecimiento personal y profesional, cómo se da la motivación, la creatividad, la productividad, la identificación, y la pertenencia.

El estudio de campo realizado, bajo el enfoque epistemológico y ontológico expresado ha permitido percibir las vivencias y experiencias de la población encuestada, funcionarios (as) que han manifestado su disconformidad con aspectos esenciales dentro de un entorno de trabajo, remuneración, ambiente laboral, factores psicosociales, oportunidades de crecimiento, los cuales son determinantes para la gerencia de una organización y el cumplimiento de los planes de gestión.

En este sentido, siendo que el comportamiento organizacional que se evidencia actualmente en la Inspectoría del Trabajo en Maracay presenta debilidad y distorsión sistemática, debido a que el talento humano presenta ciertas inconformidades con las respuestas que reciben de sus directores y gerentes, situación ésta que quedó comprobada por la insatisfacción laboral, ausentismo, falta de identificación con los valores de la organización, lo cual se traduce en resultados que han afectado el rendimiento del personal y la efectividad en el cumplimiento de los objetivos institucionales, en un clima laboral emocionalmente desfavorable, lo que sin duda puede generar conflictos, afectar el trabajo en equipo, que en este caso específico no se ha manifestado, e incidir en la productividad de una institución pública que tiene encomendada una importante misión a nivel de las relaciones laborales en Venezuela

El análisis del comportamiento organizacional de esta institución permite afirmar que las organizaciones de la administración pública, como cualquier sistema social, están inmersas en un entorno de múltiples dimensiones: ideológica, normativa tecnológica, social, económica, política, cultural, y otras. Dicho entorno incide sobre las características y el comportamiento de dichas organizaciones, y éstas a su vez inciden, en cierto grado, sobre su entorno.

Una institución socialmente responsable es aquella que posee la capacidad de identificar los intereses y necesidades de diferentes partes, como son: los directivos, los prestadores de servicios, los usuarios, el gobierno y la comunidad. Esto se logra si, si los equipos orientan su poder y capacidades a las necesidades del colectivo y no de las suyas propias. Por ello, se deben implementar los modelos adecuados en el manejo de la Organización, lo cual resulta indispensable, alguno de ellos es, según (Hodgetts, 1995), citado por (Berry, 2011): a) De participación y delegación de autoridad, b) Custodia, c) De Apoyo (Liderazgo). D) Colegiado (propósito común).

Esta es la realidad de una organización en el mundo del trabajo, en un espacio determinado y en un momento caracterizado por profundas contradicciones económicas y políticas que afectan notablemente al talento humano como piezas fundamentales de una gestión social, entendida esta como una práctica esquematizada orientada a la acción y a la solución de problemas de la administración, tal como lo afirma Dávila (2002).

4. RECOMENDACIONES

- Luego de haber desarrollado cada uno de los objetivos de esta investigación y tomando en cuenta las conclusiones resultantes se recomienda:

- Tomar en cuenta y reconocer el valor que tienen los trabajadores y trabajadoras dentro de la institución, ya que de ellos depende en gran parte el éxito de la misma.

- Mejorar el proceso de comunicación de los Directivos, jefes y los subalternos, permitiendo la retroalimentación para desarrollar las actividades de la institución; se debe estimular la participación de los trabajadores (as) en la toma de decisiones lo que genera confianza.

- Desarrollar acciones para establecer un sistema de salud ocupacional acorde con las características propias de la sociedad venezolana, enfocado en la disminución del estrés laboral.

- Activar un Sistema de Gestión de Salud y Seguridad Laboral: delegados de Prevención, Comité de Salud y Seguridad Laboral, Programa de Salud y Seguridad Laboral, Vigilancia Epidemiológica y Servicio de Salud y Seguridad Laboral.

- Fomentar las reuniones de equipo y periódicas con los trabajadores (as) para promover la participación, el intercambio de ideas y motivar el desempeño de su personal.

- Trabajar continuamente en el análisis del comportamiento organizacional, específicamente en la medición periódica del clima laboral para así identificar como va evolucionando el talento humano.

- Establecer mecanismos administrativos efectivos para el proceso de ingresos y ascensos dentro de la Inspectoría del trabajo del estado Aragua.

- Aplicar expeditamente lineamientos sancionatorios para las ausencias en el puesto de trabajo que no estén debida y claramente justificadas.

- Actualizar a los nuevos tiempos los sistemas de información gerencial además mejorar y simplificar los procedimientos de Denuncias de Despidos Injustificados, Reclamos y Supervisiones Integrales, así como también los distintos programas administrativos para facilitarles el trabajo y poder brindar a los usuarios (as) de la institución una atención más rápida y con calidad para que este quede satisfecho con la ejecución de su trámite o procedimiento.

- Rescatar aspectos de la conceptualización del comportamiento organizacional para analizar el efecto del ambiente de la institución, sus recursos humanos, misiones, objetivos y estrategias. Así como también, las teorías en las que se sustenta el comportamiento organizacional.

5. REFERENCIAS

Abreu, I. (2012). Lineamientos Estratégicos para la optimización del comportamiento organizacional en los empleados de la empresa Remavenca, C.A. Universidad Nacional Experimental de las Fuerzas Armadas UNEFA. Núcleo Distrito Capital.

- Arias, F. (2006). El proyecto de investigación. Guía para su elaboración (2da. ed.). Caracas, Venezuela: Editorial Episteme.
- Balestrini, M. (2006). Metodología Científica. Caracas, Venezuela: Alce.
- Berry, (2011) Clima organizacional. Barcelona, España: Océano Centrum.
- Chiavenato, I. (2011). Introducción a la Teoría General de la Administración. Bogotá, Colombia: Mc. Graw Hill.
- De Berrios, Omaira, Briceño de Gómez, María (2009). Enfoques epistemológicos que orientan la investigación de 4to nivel. Visión Gerencial. Mérida Venezuela: Universidad de los Andes. Disponible: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465545882009>.
- Méndez, J. Investigación del Comportamiento (3era ed.) México DF: McGraw Hill
- Universidad de Carabobo (2011). Normativas para trabajos de Investigación. Valencia: Facultad de Ciencias Económicas y Sociales.
- Morales, M (2012). Los estudios Organizacionales: un complemento para el estudio de la gestión social. Medellín, Colombia: Ad Minister. Universidad EAFIT.